

# Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

Ambar Radya Adinata<sup>1</sup>, Sururi<sup>2</sup>, Zaini Hafidh<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

\*Correspondence: E-mail: [ambarradya@upi.edu](mailto:ambarradya@upi.edu)

## ABSTRACT

*This research aims to investigate the extent to which the effectiveness of dynamic records management is linked to the quality of administrative services, considering the existing challenges in records management. The research employed a descriptive method with a mixed-method sequential explanatory approach (sequence of evidence) utilizing questionnaires, interviews, observations, and document studies. The population of this study consisted of all educational staff at the Faculty of Education, Indonesian Education University. Data analysis involved descriptive statistical calculations with percentages. The research results revealed an effectiveness rating of 75%, indicating an effective system. This is attributed to the organized records management practices aligned with applicable guidelines and continuous efforts to improve the quality of administrative services. However, challenges remain, such as insufficient capacity of archival facilities and the lack of an archive destruction program, leading to archive accumulation. Job satisfaction was identified as the lowest indicator (69%), while target achievement emerged as the highest (81%).*

*Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas pengelolaan arsip dinamis dikaitkan dengan mutu pelayanan administrasi dengan dilatar belakangi oleh adanya permasalahan terkait pengelolaan arsip. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan mixed method sequential explanatory (urutan pembuktian) melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Analisis data menggunakan perhitungan statistik deskriptif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan besaran persentase yang diperoleh adalah 75% dan dapat diartikan efektif. Hal ini dikarenakan pengelolaan kearsipan sudah tertata dan sesuai dengan pedoman yang berlaku dan sudah dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat kendala pada aspek fasilitas kearsipan yang belum memadai kapasitasnya dan belum pernah dilakukan pemusnahan arsip, sehingga berdampak pada penumpukan arsip. Indikator terendah adalah kepuasan kerja 69% dan indikator tertinggi adalah pencapaian target 81%*

## ARTICLE INFO

### Article History:

Submitted/Received: 16 Juli 2024

First Revised: 19 Agustus 2024

Accepted: 26 Sept 2024

First Available online: 1 Okt 2024

Publication Date: 1 Okt 2024

**Keyword:** Effectiveness, Archives, Service Quality

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kearsipan, Mutu Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Keberadaan arsip sangat diperlukan untuk kelangsungan operasional sebuah lembaga dan organisasi. Arsip memainkan peran urgensi sebagai penyimpan memori, alat pemantauan, dan sumber informasi. Arsip sangat penting untuk membuat perumusan kebijakan, perencanaan, analisis, pengembangan, pengambilan keputusan, pelaporan, pertanggung-jawaban, dan evaluasi (Barthos, 2019). Melihat urgensi tersebut, maka arsip perlu menjadi perhatian bagi para pimpinan dan seluruh warga organisasi untuk dapat dikelola dengan efektif dan efisien.

Pengelolaan kearsipan dewasa ini sudah bertransformasi digital berupa aplikasi/program dan sistem informasi. Implementasinya dilakukan dengan menyimpan dokumen organisasi ke dalam sistem informasi manajemen kearsipan. Namun demikian, masih terdapat organisasi yang belum melakukan transformasi digital tersebut dikarenakan oleh keterbatasan dan/atau kemampuan individu dan organisasi untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman. Serta dalam pengelolaan arsip pun masih ditemui beberapa permasalahan yang dihadapi oleh individu dan/atau organisasi dan menjadi kendala yang menghambat keefektifan pengelolaan arsip.

The Liang Gie (dalam Sauw dkk., 2022, hlm. 148) mengemukakan masalah-masalah dibidang kearsipan berkaitan dengan; 1) sistem penyimpanan arsip sehingga tidak dapat menemukan kembali arsip dengan cepat saat diperlukan, 2) peminjaman arsip dalam jangka waktu lama oleh pimpinan atau unit lain tanpa pengembalian, 3) penumpukan arsip karena tidak dilakukan pemusnahan, dan; 4) prosedur dan peralatan kearsipan yang tidak sesuai dengan perkembangan zaman yang merupakan akibat dari ketidakmampuan pegawai dan kepemimpinan yang kurang terorganisir.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
NOMOR 2348 /UN-40/HK.02/2023  
TENTANG  
PEMENANG DAN PENERIMA PENGHARGAAN PEMERINGKATAN HASIL  
PENGAWASAN KEARSIPAN INTERNAL UNIT AKADEMIK DAN NONAKADEMIK  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
TAHUN 2023

DAFTAR PEMENANG DAN PENERIMA PENGHARGAAN  
PEMERINGKATAN HASIL PENGAWASAN KEARSIPAN INTERNAL  
UNIT AKADEMIK DAN NONAKADEMIK  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
TAHUN 2023

A. Kategori Kelompok Fakultas dan Pascasarjana

No.	Nama Unit	Peringkat
1.	Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)	1
2.	Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK)	2
3.	Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK)	3

Gambar 1. Lampiran SK Rektor UPI No. 2348/UN-40/HK.02/2023

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) telah menunjukkan responsifnya terhadap pengelolaan arsip atas prestasi yang diraih yakni Fakultas Ilmu Pendidikan dinobatkan sebagai Juara 1 Pemeringkatan Hasil Pengawasan Kearsipan Internal kategori kelompok Fakultas Universitas Pendidikan Indonesia. Pengelolaan arsip di Fakultas Ilmu Pendidikan bersifat dinamis dan terklasifikasi menjadi dua kategori utama, yaitu arsip aktif dan arsip inaktif. Dalam pengelolaan arsip dinamis tersebut mengacu kepada Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 73 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Arsip Dinamis di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Namun, di samping itu masih terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi pengelolaan arsip dinamis untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Khususnya

pada tahap penggunaan dan pemeliharaan arsip, serta terdapat tantangan pada kesadaran dan pendekatan secara personal antar sumber daya manusia. Pada penggunaan atau pendistribusian arsip pengelolaannya sendiri masih bersifat manual dan sederhana menggunakan kertas dan *Microsoft Excel* sehingga arsip masih belum terintegrasi satu sama lain menggunakan sebuah sistem dan/atau sistem aplikasi.

Pada pemeliharaan dan penyimpanan arsip terdapat kendala, salah satunya adalah kurangnya fasilitas dalam pengelolaan dan penyimpanan arsip. Baik dari ruangan yang tersedia kurang, alat kearsipan, dan fasilitas pendukung lainnya belum memadai. Hal ini dilakukan secara terus menerus sehingga terjadi penumpukan arsip. Berkaitan dengan mutu pelayanan administrasi terdapat survey kepuasan layanan berupa angket yang diberikan kepada civitas akademika. Namun, survey tersebut tidak dilakukan secara berkala. Oleh karena terdapat permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan arsip tersebut, sehingga dalam pemanfaatannya pun menjadi kurang maksimal.

Konsep efektivitas dapat menjadi tolak ukur sebuah lembaga/organisasi dalam melakukan peningkatan. Menurut Gibson et.al. (dalam Rasyidin, 2021, hlm. 171) efektivitas merupakan penilaian terhadap prestasi kerja, baik secara individu maupun kelompok. Efektivitas merupakan realisasi dari tujuan yang ditetapkan dalam mencapai sasaran bersama. Tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana keberhasilan dalam mencapai tujuan dan sasaran tersebut.

Penilaian efektivitas bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga dapat bervariasi tergantung pada perspektif dan kerangka acuan yang digunakan. Untuk mengukur efektivitas dapat dinilai dengan membandingkan antara kinerja yang aktual dengan kinerja yang diharapkan. Selisih antara keduanya akan menunjukkan tingkat keberhasilan program. Tangkilisan (2015) menyebutkan terdapat empat indikator untuk mengukur efektivitas, meliputi pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab.

Arsip merupakan kumpulan berkas yang terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Arsip berfungsi sebagai bukti sejarah dan sumber referensi bagi individu maupun organisasi. Menurut The Liang Gie (dalam Normansyah dan Arifin, 2020, hlm. 1008) arsip adalah kumpulan warkat (dokumen) yang dikelola dengan sistematis untuk memastikan ketersediaan informasi ketika diperlukan kembali. Sedangkan menurut Barthos (2019) arsip merupakan komponen vital dalam suatu organisasi sebagai pusat penyimpanan informasi, alat bantu dalam pengambilan keputusan, serta sarana pengawasan terhadap seluruh aktivitas organisasi. Melihat urgensi keberadaan arsip tersebut, maka arsip perlu menjadi perhatian bagian para pimpinan dan seluruh warga organisasi untuk dikelola dengan efektif sehingga dapat digunakan secara tepat dan dapat memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi dengan efektif dan efisien.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan menyebutkan penyelenggaraan kegiatan pengelolaan arsip, meliputi penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. Sistem pengelolaan arsip yang baik sesuai dengan kebutuhan organisasi akan berpengaruh pada efektivitas penyimpanan dan penemuan dokumen yang apabila sewaktu-waktu diperlukan (Sugiarto & Wahyono, 2015).

Berdasarkan fungsinya, arsip terbagi menjadi dua, antara lain arsip dinamis dan statis. Arsip dinamis adalah arsip yang aktif digunakan pada kegiatan operasional dan dapat diklasifikasikan lebih lanjut menjadi arsip vital, arsip aktif, dan arsip inaktif. Sementara arsip statis adalah arsip yang sudah tidak lagi dipergunakan pada kegiatan operasional. Arsip statis adalah arsip yang tidak lagi memiliki nilai guna administratif dan lebih memiliki nilai guna sejarah. (Barthos, 2019).

Efektifitas dalam manajemen kearsipan dapat tercermin dari kecepatan dan ketepatan dalam menemukan kembali arsip, serta minimalnya waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam proses pencarian. Efektivitas penemuan kembali arsip sangat dipengaruhi oleh ketepatan sistem pengelolaan arsip yang diterapkan. Sebagaimana telah dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Normansyah dan Arifin, 2020) syarat mutlak penyimpanan warkat (dokumen) adalah kemudahan dalam menemukan kembali warkat (dokumen) tersebut ketika dibutuhkan. dengan cepat.

Koswara dkk. (2018) mengutip sejumlah pakar yang mendefinisikan tentang mutu. Menurut Deming mutu merupakan segala sesuatu yang menjadi kepuasan pelanggan. Sementara menurut Crosby mutu mengacu pada kondisi tanpa cacat, kesempurnaan, dan kecocokan dengan yang telah disyaratkan atau distandarkan. Sedangkan menurut Sallis (dalam Sutarsih dkk., 2015, hlm.191) mutu adalah suatu kondisi output mampu memenuhi, bahkan melebihi harapan serta kebutuhan pelanggan. Berdasar kepada beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan suatu kondisi kesesuaian antara produk atau layanan dengan apa yang telah ditetapkan/distandarkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah proses rangkaian aktivitas yang dilakukan secara rutin (berkala) dan berkesinambungan dalam memberikan layanan untuk seluruh pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan cerminan dari upaya organisasi dalam memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan (Sellang et.al., 2019).

Rochaety dkk., (dalam Tim Dosen Administrasi Pendidikan, 2018) menjelaskan bahwa dalam konteks layanan pendidikan, terdapat dua kerangka model untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, yaitu *service triangle* (segitiga layanan) dan *total quality service* (layanan mutu terpadu). *Service triangle* adalah adalah suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan interaktif antara tiga komponen utama dalam manajemen layanan, yaitu lembaga/instansi pendidikan dengan pengguna jasa pendidikan.

Administrasi merupakan salah satu komponen yang tak dapat dipisahkan dengan manajemen organisasi. Administrasi adalah suatu sistem yang melibatkan interaksi antar individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi melalui proses yang terstruktur dan rasional (Siagian, dalam Sutirman, 2019, hlm. 2). Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan administrasi adalah keseluruhan proses administratif yang dirancang dan dilaksanakan untuk memenuhi standar tertentu dan memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan. Menurut Sellang, dkk. (2019, hlm. 56) terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian kombinasi (mix method) model sequential explanatory (urutan pembuktian). Sugiyono (dalam Rasyidin, 2021, hlm. 173) menjelaskan penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang akurat tentang suatu fenomena secara nyata. Creswell (dalam Sugiyono, 2022) mengungkapkan bahwa metode kombinasi adalah suatu rancangan penelitian yang mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu kajian.

Model sequential explanatory (urutan pembuktian) mengimplementasikan desain penelitian campuran dengan urutan eksploratif. Tahap awal, yang bersifat kuantitatif, bertujuan untuk menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Tahap kedua, yang bersifat kualitatif, berfungsi untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap temuan-temuan kuantitatif, serta mengidentifikasi konteks dan nuansa yang mungkin terlewatkan dalam analisis kuantitatif (Sugiyono, 2022).

Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Penelitian dilakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia secara offline. populasi merujuk pada kumpulan lengkap dari elemen yang memiliki karakteristik serupa, yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2022). Populasi pada penelitian ini mencakup seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan.

Sampel merupakan representasi sebagian dari populasi yang dipilih dengan metode tertentu sehingga dapat menghasilkan generalisasi yang valid untuk seluruh populasi. Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai unit analisis (Sugiyono, 2022). Arikunto (2016: 104) menjelaskan Ketika populasi berjumlah kurang dari 100, teknik sensus atau sampling jenuh dapat digunakan. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan sampel jenuh atau mengambil 100% jumlah populasi yang berjumlah 50 responden sebagai sampel untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat.

Pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dibuat berdasarkan indikator yang kemudian dikembangkan mejadi sub-sub indikator dari masing-masing variabel. Kemudian pengumpulan data dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada narasumber Serta melakukan observasi dan studi dokumentasi terkait dengan topik penelitian.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berikut tabel skala persentase untuk setiap kategori:

Tabel 1. Skala Persentase

Jenis Instrumen	Jumlah Skor (%)	Kriteria
Positif	20.00% - 36.00%	Sangat Tidak Sesuai
Negatif	84.01% - 100%	Sangat Tidak Sesuai

Positif	36.01% - 52.00%	Tidak Sesuai
Negatif	68.01% - 84.00%	Tidak sesuai
Positif dan Negatif	52.01% - 68.00%	Cukup
Positif	68.01% - 84.00%	Sesuai
Negatif	36.01% - 52.00%	Sesuai
Positif	84.01% - 100%	Sangat Sesuai
Negatif	20.00% - 36.00%	Sangat Sesuai

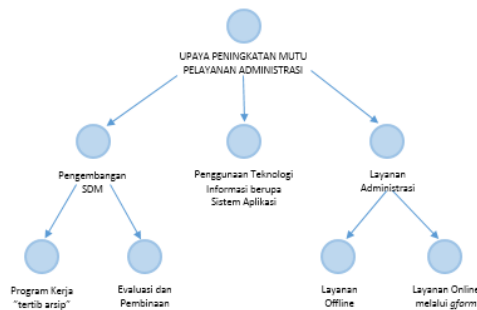
Berikut ini merupakan hasil pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dengan teknik persentase pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data

Indikator	Sub-Indikator	Rata-Rata Skor
Pencapaian Target	Pengendalian dan pengelolaan arsip sesuai dengan pedoman.	88%
	Pemahaman pegawai terhadap pedoman pengelolaan arsip.	83%
	Jadwal penyusutan arsip sesuai dengan SOP.	75%
	Mutu pelayanan administrasi.	77%
Rata-Rata Indikator Pencapaian Target		81%
Kemampuan Adaptasi (Fleksibilitas)	Klasifikasi arsip.	81%
	Kesiapan pegawai.	76%
	Pelatihan pengelolaan arsip.	75%
Rata-Rata Indikator Kemampuan Adaptasi		78%
Kepuasan Kerja	Kenyamanan pegawai.	72%
	Layanan informasi arsip.	74%
	Fasilitas pengelolaan arsip (sarana dan prasarana).	63%
Rata-Rata Indikator Kepuasan Kerja		69%
Tanggung Jawab	Perawatan dan pemeliharaan sesuai dengan SOP.	0.74
	Akuntabilitas pegawai.	0.71
Rata-Rata Indikator Tanggung Jawab		0.72
RATA - RATA VARIABEL EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP		0.75

Hasil pengolahan data di atas, menunjukkan bahwa variabel efektivitas pengelolaan arsip dengan indikator pencapaian target, kemampuan adaptasi (fleksibilitas), kepuasan kerja, dan tanggung jawab, diperoleh persentase dari indikator pencapaian target sebesar 81% dengan kategori sesuai. Untuk indikator kemampuan adaptasi (fleksibilitas) diperoleh sebesar 78% dengan kategori sesuai. Untuk indikator kepuasan kerja sebesar 69% dengan kategori sesuai. Serta, untuk indikator tanggung jawab sebesar 72% dengan kategori sesuai.

Kemudian diperoleh rata-rata keseluruhan untuk variabel efektivitas pengelolaan arsip adalah sebesar 75% dengan kategori sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan arsip di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dapat dikatakan efektif. Pengelolaan kearsipan sudah tertata dan sesuai dengan pedoman yang berlaku dan sudah dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat kendala pada aspek fasilitas kearsipan yang belum memadai kapasitasnya dan belum pernah dilakukan pemusnahan arsip, sehingga berdampak pada penumpukan arsip. Indikator terendah adalah kepuasan kerja 69% dan indikator tertinggi adalah pencapaian target 81%.



Gambar 2. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Berkaitan dengan mutu pelayanan administrasi ditemukan bahwa upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi dilakukan melalui efektivitas pengelolaan arsip. Fakultas Ilmu Pendidikan membuat program kerja yang berfokus kepada “tertib arsip” atau tata kelola arsip dan melakukan sosialisasi serta pembinaan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang pengelolaan arsip kepada seluruh tenaga kependidikan. Hasil dari dilakukannya pembinaan ini adalah meningkatnya kesadaran tenaga kependidikan mengenai pentingnya pengelolaan arsip, sehingga dalam bekerja mengelola arsip dan memberikan layanan administrasi kepada civitas akademika lebih teliti dan bertanggung jawab.

Selain mengembangkan sumber daya manusia, Fakultas Ilmu Pendidikan menyediakan layanan buku peminjaman/formulir peminjaman arsip untuk mencatat pergerakan arsip. Serta menggunakan teknologi informasi dalam distribusi arsip dengan sistem aplikasi “Sinergi” untuk penciptaan, penandatanganan, dan pendistribusian surat khusus untuk pimpinan. Selain itu, pelayanan masih dilakukan secara manual dengan komputerisasi (*google drive, excel*, dan buku). Kemudian terdapat survei kepuasan mengenai pelayanan administrasi. Namun, pelaksanaannya terhenti di tahun 2021 dikarenakan survei sudah dilakukan oleh tingkat universitas.

Adapun kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan arsip sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan berkaitan dengan aspek fasilitas (sarana dan prasarana) arsip. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa ruangan arsip sudah memadai karena sudah sesuai dengan standarisasi yang berlaku seperti tersedia rak, lemari, box, AC (*air conditioner*), hanya saja kapasitas rak penyimpanan masih belum mencukupi karena hanya terdapat 4 (empat) rak. Sehingga, masih terdapat arsip yang belum terorganisir dengan baik. Mengingat kegiatan pengelolaan arsip merupakan kegiatan yang kompleks, ditambah arsip baru yang masuk ke Fakultas Ilmu Pendidikan cukup banyak setiap harinya. Selain itu, untuk sarana kecil seperti *folder* dan *guide* masih kurang.

Kemudian, ruang arsip aktif dan inaktif (depo arsip) di Fakultas Ilmu Pendidikan sudah tersedia dan terpisah. Namun, ruang transit (arsip aktif) dan ruang kerja masih belum ideal karena digabung dalam satu ruangan serta penataannya belum maksimal sehingga kurang nyaman dan suhu ruangnya panas. Untuk antisipasi kebakaran, Fakultas Ilmu Pendidikan sudah melengkapi gedung dengan *smoke detector* dan alat pemadam kebakaran portable yang disimpan di luar ruangan.

Selain pada aspek fasilitas, kendala pada pengelolaan arsip juga terdapat pada aspek penyusutan arsip. Hingga saat ini Fakultas Ilmu Pendidikan belum pernah melakukan pemusnahan arsip, karena program kerja yang ada memfokuskan kepada pembinaan pegawai untuk meningkatkan kesadaran pegawai terhadap pengelolaan arsip yang merupakan dampak dari latar belakang pegawai yang berbeda-beda, sehingga belum sampai kepada pemusnahan arsip.

## **Pembahasan**

### **Efektivitas Pengelolaan Arsip**

Secara keseluruhan, gambaran efektivitas pengelolaan arsip dinamis di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dapat dilihat dari hasil penelitian yang dianalisis menggunakan perhitungan statistik deskriptif menunjukkan persentase sebesar 75% dan dapat dikategorikan sesuai. Hasil tersebut juga sesuai dan didukung oleh pandangan dari beberapa narasumber dan temuan data kualitatif. Dengan demikian, secara umum pengelolaan arsip dinamis yang dilakukan selama ini oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia sudah sesuai dengan pedoman dan SOP yang berlaku.

Fakultas Ilmu Pendidikan sudah mencapai target dalam pengelolaan arsip. Kemudian sudah dapat beradaptasi dengan baik dengan perubahan yang terjadi seperti perkembangan zaman, lingkungan internal lembaga, dan lingkungan eksternal lembaga. Pegawai sudah merasa cukup nyaman dengan sistem pengelolaan arsip saat ini yang meningkatkan efisiensi dalam menemukan kembali dan mengelola arsip. Serta, telah mampu menjalankan tugas dengan profesional sesuai dengan standar yang ditetapkan.

### **Upaya dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi**

Mutu pelayanan administrasi adalah seluruh aktivitas dalam sebuah organisasi yang berhubungan dengan bidang administrasi dan dikelola sesuai dengan kebutuhan dan standar untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan. Pengelolaan arsip dinamis sendiri merupakan bagian dari pelayanan administrasi yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif, sub-indikator mutu layanan pendidikan memperoleh hasil dalam bentuk persentase sebesar 77% dan dapat dikatakan "sesuai". Hasil tersebut juga sesuai dan didukung oleh pandangan dari narasumber yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia adalah dengan menyiapkan sumber daya manusia terlebih dahulu dengan membuat program kerja yang lebih berfokus kepada tertib arsip (tata kelola arsip), membuat target, melakukan sosialisasi, pembinaan, monitoring, dan evaluasi terkait pengelolaan arsip kepada pegawai yang dalam hal ini adalah tenaga kependidikan.



Selain itu, dalam hal pelayanan secara *offline* Fakultas Ilmu Pendidikan sudah menyediakan buku/formulir peminjaman dan formulir penciptaan arsip (surat). Sementara untuk pelayanan secara *online* dapat diakses melalui sistem aplikasi “Sinergi” untuk penciptaan dan pendistribusian surat kepada pimpinan.

#### **Kendala dalam Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi**

Kendala yang dialami oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dalam mengelola arsip sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif, terdapat besaran persentase terendah pada indikator kepuasan kerja dengan sub-indikator fasilitas (sarana dan prasarana) arsip.

Hasil tersebut sesuai dan didukung oleh pandangan narasumber bahwa fasilitas kearsipan yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan UPI sudah berpedoman kepada Peraturan Rektor Nomor 73 Tahun 2020 tentang pengelolaan arsip dinamis. Namun, kapasitasnya masih belum mencukupi seperti kekurangan rak penyimpanan, sehingga arsip disimpan dalam dus atau menumpuk di atas meja, serta sarana kecil pun masih kurang. Selain itu, ruangan arsip aktif dan inaktif di Fakultas Ilmu Pendidikan sudah terpisah, namun untuk ruang transit arsip aktif masih bergabung dengan ruang kerja, dimana apabila mengacu kepada pedoman penataan tersebut tidak ideal dan juga kurang nyaman bagi pegawai karena suhu ruangan yang panas.

Faktor lain dari terjadinya penumpukan arsip ini adalah Fakultas Ilmu Pendidikan belum pernah dilakukan pemusnahan arsip. Hal ini dikarenakan program kerja yang ada lebih berfokus kepada tata kelola arsip terlebih dahulu untuk meningkatkan kesadaran pegawai terhadap pengelolaan arsip yang merupakan dampak dari latar belakang pegawai yang berbeda-beda, sehingga belum sampai kepada pemusnahan arsip.

#### **4. KESIMPULAN**

Efektivitas pengelolaan arsip dinamis di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia sudah sesuai dengan pedoman atau SOP yang berlaku. Namun, berdasarkan perhitungan dari hasil penelitian yang diperoleh tingkat efektivitas pengelolaan arsip dinamis baru mencapai 75% dengan kategori “sesuai”. Berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan administrasi, Fakultas Ilmu Pendidikan telah mengupayakan melalui efektivitas pengelolaan arsip dinamis. Upaya yang dilakukan adalah melakukan pengembangan sumber daya manusia dengan membuat program kerja kearsipan yang berfokus pada tata kelola arsip, serta melakukan evaluasi dan pembinaan kepada pegawai setiap tahunnya. Serta menyediakan layanan administrasi secara online dan offline.

Kemudian, kendala utama dalam pengelolaan arsip di Fakultas Ilmu Pendidikan adalah fasilitas (sarana dan prasarana) arsip. Fasilitas yang tersedia belum memadai kapasitasnya dan penataan pada ruang transit arsip dan ruang kerja pegawai apabila ditinjau berdasarkan pedoman masih belum ideal. Adapun kendala lain berkenaan dengan sumber daya manusia yang mengelola arsip memiliki keragaman latar belakang. Serta, dalam pengelolaan arsip

*Ambar Radya Adinata dkk, Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia | 98*  
belum pernah dilakukan pemusnahan arsip, sehingga terjadi penumpukan arsip. Hal yang demikian dapat menghambat keefektifan pengelolaan arsip sehingga pelayanan administrasi yang diberikan kurang optimal.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barthos, B. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Normansyah & Arifin, J. (2020). Efektivitas Pengelolaan Arsip pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3 (2), 1003-1015.
- Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 73 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Arsip Dinamis.
- Rasyidin, R. A. & Pahlevi, T. (2021). Efektivitas Penerapan E-Performance di Kelurahan Gunung Anyar Tambak Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9 (1).
- Sauw, H. M., dkk. (2022). Sistem dan Prosedur Pengelolaan Arsip di Kantor Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 7 (2), 146-151.
- Sellang, K., Jamaluddin., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dimensi, konsep, indikator dan implementasinya). Surabaya: Qiara Media Partner.
- Sugiarto, A. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarsih, C. & Rathana, L. (2015). Kepemimpinan Instruksional Kepala Sekolah dan Iklim Sekolah Terhadap Kinerja Mengajar Guru. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22 (2), 93-103.
- Sutirman. (2019). *Administrasi Kearsipan di Era Teknologi Informasi*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tangkilisan, H. N. S. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan. (2018). *Bunga Rampai Administrasi Pendidikan Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.